

The copyright © of this thesis belongs to its rightful author and/or other copyright owner. Copies can be accessed and downloaded for non-commercial or learning purposes without any charge and permission. The thesis cannot be reproduced or quoted as a whole without the permission from its rightful owner. No alteration or changes in format is allowed without permission from its rightful owner.



**KUALITI PERKHIDMATAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN DALAM INSTITUSI ZAKAT: KAJIAN DI
LEMBAGA ZAKAT ALOR SETAR, KEDAH**



NORIDA MINHAT @ MINHAJ

UUM
Universiti Utara Malaysia

**SARJANA PENGAJIAN PERNIAGAAN ISLAM
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
JANUARI 2019**

**KUALITI PERKHIDMATAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM
INSTITUSI ZAKAT: KAJIAN DI LEMBAGA ZAKAT ALOR SETAR,
KEDAH**



Disediakan Oleh
NORIDA MINHAT @ MINHAJ

Universiti Utara Malaysia

Tesis diserahkan kepada
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business
Universiti Utara Malaysia
Bagi Memenuhi Pengijazahan Sarjana Pengajian Perniagaan Islam

KEBENARAN MERUJUK

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan Sarjana di Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan universiti mempamerkan sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan akademik adalah dibenarkan dengan kebenaran penyelia tesis atau Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penulis. Penyetaan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika terdapat sebarang rujukan ke atas tesis ini.

Kebenaran untuk menyalin dan menggunakan tesis Sarjana ini sama ada secara keseluruhan ataupun sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

Dekan Pusat Pengajian Perniagaan Islam
Universiti Utara Malaysia
06010 Sintok
Kedah Darul Aman.



UUM
Universiti Utara Malaysia

ABSTRAK

Isu kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan di institusi zakat di Malaysia masih menjadi permasalahan khususnya melibatkan pembayar dan penerima zakat. Walaupun telah banyak kajian yang dijalankan di insititusi zakat tetapi masih kurang kajian yang menggabungkan pembayar dan penerima zakat berkaitan isu kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, kajian-kajian berkaitan kualiti perkhidmatan yang telah ditambah nilai-nilai Islam (*Compliance with Islamic Law*) dan kepuasan pelanggan yang ditemui sebelum ini hanya tertumpu kepada institusi berasaskan keuntungan seperti institusi perbankan. Justeru itu, perlunya satu model pengukuran bagi mengukur kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan di organisasi Islam yang bukan berasaskan keuntungan. Oleh itu, kajian ini dijalankan dengan mengadaptasi model SERVQUAL dan model CARTER bagi mengukur kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan di institusi zakat. Sebanyak 320 soal selidik telah diedarkan kepada responden di Lembaga Zakat Alor Setar iaitu 160 kepada pembayar zakat dan 160 kepada penerima zakat. Bagi tujuan analisis hanya 298 soal selidik (147 pembayar dan 151 penerima zakat) yang digunakan. Perisian Smart PLS digunakan dalam proses analisis. Lima dimensi kualiti perkhidmatan yang digunakan bagi mengukur kualiti perkhidmatan ialah kebolehpercayaan, kemudahan, layanan, tindak balas dan kepatuhan. Dapatan analisis menunjukkan, tahap kepuasan pelanggan bagi pembayar dan penerima zakat adalah di tahap memuaskan. Dapatan analisis juga menunjukkan terdapat hubungan signifikan/ketara antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan bagi pembayar iaitu dimensi tindakbalas, dimensi kepatuhan, dimensi layanan dan dimensi kebolehpercayaan. Manakala, bagi penerima pula tiga dimensi yang mempunyai hubungan signifikan/ketara antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan penerima iaitu dimensi kepatuhan, dimensi tindak balas dan dimensi layanan. Berdasarkan dapatan analsis, bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan, Lembaga Zakat Alor Setar perlu memberikan perhatian atau memperbaiki perkhidmatan yang sedia ada berdasarkan kepada dimensi yang mempunyai hubungan signifikan/ketara antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan bagi memenuhi kehendak dan kepuasan pelanggan (pembayar dan penerima zakat).

Kata kunci: *CARTER*, kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan, *SERVQUAL*

ABSTRACT

The issue of quality service and customer satisfaction at zakat institutions in Malaysia is still unsolved, especially involving payers and recipients of zakat. Despite many studies conducted at zakat institutions but still low number of studies that incorporate zakat payers and recipients regarding quality of service and customer satisfaction. Additionally, a study on the quality of service that has added Islamic values (Compliance with Islamic Law) and customer satisfactions were previously focused only on profit-based institutions such as banking institutions. Hence, the need for a measurement model to measure the quality of service and customer satisfaction in non-profit-based Islamic organizations. Therefore, this study is conducted by adapting the SERVQUAL model and the CARTER model to measure the quality of service and customer satisfaction at zakat institutions. A total of 320 questionnaires have been distributed to respondents at Alor Setar Zakat Board which is 160 to zakat payers and 160 to zakat recipients. For analysis purposes only 298 questionnaires (147 zakat payers and 151 zakat recipients) are used. Smart PLS software is used in the analysis process. The five dimensions of service quality used to measure service quality are reliability, tangibles, empathy, responsiveness and compliance. Analysis findings show that significant relationship between service quality and customer satisfaction for payee i.e. dimension of response, compliance, service and reliability. Meanwhile, for recipients there are three dimensions that have significant relationship between service quality and satisfaction. The results of this study show that in order to improve the quality of services and satisfaction i.e dimension of compliance, response and service. Based on analytical findings, to improve the quality of service and customer satisfaction, Lembaga Zakat of Alor Setar should pay attention to or improve existing services based on the dimensions to meet the needs and satisfaction of the customers (payers and recipients of zakat).

Keywords: CARTER, customer satisfaction, service quality, SERVQUAL

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, dengan izin dan rahmat dari Allah s.w.t, segala puji hanya untuk Nya, maka setelah mengharungi pelbagai cabaran dapatlah saya menyempurnakan tesis ini dengan jayanya.

Penyelidikan ini tidak mungkin dilakukan dengan jayanya tanpa sokongan yang konsisten dan bimbingan yang tidak ternilai daripada penyelia saya Prof Madya Dr. Mahyuddin Abu Bakar dan Dr. Norazlina Abdul Wahab yang sentiasa memberi semangat, panduan dan perbincangan yang berterusan bagi meningkatkan mutu tesis dan memastikan penyelidikan ini dapat diselesaikan.

Ucapan penghargaan terima kasih turut diberikan kepada Lembaga Zakat Alor Setar, Kedah yang sentiasa memberikan kerjasama di dalam memperoleh maklumat berkaitan penyelidikan ini dan kepada semua kakitangan Pusat Pengajian Perniagaan Islam Universiti Utara Malaysia (terutamanya, encik Azahari), kerana telah memberi sokongan penuh dan memudahkan proses-proses teknikal.

Saya juga ingin merakamkan penghargaan dan jutaan kalungan kasih terutama kepada suami yang dicintai, Mohd Najib bin Mohd Yasin, yang telah banyak berkorban masa dan tenaga serta seluruh ahli keluarga saya (terutamanya kakak-kakak yang dikasihi) dan ahli keluarga suami yang sentiasa memberikan bantuan dan tidak jemu mendoakan kejayaan saya. Terima kasih semua atas sokongan dan doa kalian yang tidak pernah putus.

Akhir sekali ucapan terima kasih kepada semua rakan-rakan seperjuangan terutama Azim dan Fatiha serta rakan-rakan yang lain yang membantu secara langsung dan tidak langsung yang sentiasa memberikan bantuan, semangat dan sokongan.

ISI KANDUNGAN

PERAKUAN KERJA TESIS	ii
KEBENARAN MERUJUK	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
PENGHARGAAN	vi
ISI KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	x
SENARAI SINGKATAN	xi
BAB SATU PENDAHULUAN	1
1.1 Pengenalan	1
1.2 Penyataan Masalah	3
1.3 Persoalan Kajian	5
1.4 Objektif Kajian	6
1.5 Kepentingan Kajian	6
1.6 Skop dan Batasan Kajian	7
1.7 Definisi Operasi	8
1.8 Organisasi Kajian	9
BAB DUA ULASAN KARYA	11
2.1 Pendahuluan	11
2.2 Konsep Zakat	11
2.3 Kepuasan Pelanggan	17
2.4 Kualiti Perkhidmatan	20
2.4.1 Kualiti Perkhidmatan Daripada Perspektif Islam	25
2.4.2 Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan Pelanggan di Institusi Zakat Malaysia	29
2.5 Model Gabungan: Model SERVQUAL dan Model CARTER	31
2.5.1 Model SERVQUAL	32
2.5.2 Model CARTER	34
2.5.3 Dimensi Kualiti Perkhidmatan	37
2.6 Kesimpulan	38
BAB TIGA METODOLOGI	39
3.1 Pendahuluan	39
3.2 Kerangka Teoritikal	39
3.2.1 Pemboleh ubah	40
3.3 Hipotesis	42
3.3.1 Hipotesis 1	42
3.3.2 Hipotesis 2	43
3.3.3 Hipotesis 3	44
3.3.4 Hipotesis 4	45
3.4 Rekabentuk Penyelidikan	46
3.5 Instrumen kajian	47
3.5.1 Bahagian A: Demografi	48
3.5.2 Bahagian B: Konstruk Kualiti Perkhidmatan	48
3.5.3 Bahagian C: Konstruk Kepuasan Pelanggan	50

3.6	Kaedah Pengumpulan Data	51
3.6.1	Populasi kajian dan Saiz Sampel	51
3.6.2	Teknik Persampelan	54
3.7	Kajian Rintis	55
3.7.1	Kesahan (<i>Validity</i>) Instrumen	56
3.7.2	Kebolehpercayaan (<i>Reliability</i>) Instrumen	60
3.8	Teknik Analisis Data	61
3.9	Kesimpulan	65
BAB EMPAT KEPUTUSAN DAN ANALISIS KAJIAN		67
4.1	Pendahuluan	67
4.2	Pengutipan Data	67
4.3	Penyaringan Data	68
4.4	Profil responden	69
4.5	Pra Analisis	72
4.6	Tahap Kepuasan Pelanggan	75
4.7	Ujian Mann Whitney	76
4.8	Analisis PLS-MGA	76
4.8.1	Ujian Model Pengukuran	77
4.8.1.1	Kebolehpercayaan Konsistensi Dalaman	79
4.8.1.2	Kebolehpercayaan Indikator	79
4.8.1.3	Kesahan Menumpu	79
4.8.1.4	Kesahan Diskriminan	80
4.8.2	Ujian Invarian	83
4.8.3	Keputusan PLS-MGA	83
4.9	Kesimpulan	87
BAB 5 PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN		88
5.1	Pendahuluan	90
5.2	Perbincangan	90
5.3	Sumbangan	93
5.4	Cadangan	96
5.5	Kekangan	101
5.6	Kesimpulan	103
RUJUKAN		105
LAMPIRAN A		115
LAMPIRAN B		116

SENARAI JADUAL

Jadual 2.1	Struktur Pengurusan Aktiviti Zakat di Malaysia	15
Jadual 2.2	Dimensi SERVQUAL	33
Jadual 2.3	Dimensi CARTER	35
Jadual 2.4	Penyelidik yang Mengadaptasi dan Mengadopsi Model CARTER	36
Jadual 2.5	Dimensi Kualiti Perkhidmatan Institusi Zakat	37
Jadual 3.1	Item yang dibentuk bagi mengukur kualiti perkhidmatan	49
Jadual 3.2	Item yang dibentuk bagi mengukur kepuasan pelanggan	50
Jadual 3.3	Ringkasan hasil keputusan analisis faktor kajian rintis bagi pembayar	57
Jadual 3.4	Ringkasan hasil keputusan analisis faktor kajian rintis bagi penerima	58
Jadual 3.5	Kebolehpercayaan Konsistensi Dalaman Pembayar dan Penerima	61
Jadual 4.1	Kadar Respon Soal Selidik	68
Jadual 4.2	Kesimpulan Outliers Yang Dikenalpasti	69
Jadual 4.3	Profil Responden (Pembayar)	70
Jadual 4.4	Profil Responden (Penerima)	71
Jadual 4.5	Kenormalan Taburan Data	73
Jadual 4.6	Keputusan menyeluruh ujian kekolinearan	74
Jadual 4.7	Tahap kepuasan pembayar dan penerima zakat	75
Jadual 4.8	Ujian Mann-Whitney	76
Jadual 4.9	Penilaian Model Pengukuran (Pembayar dan Penerima)	77
Jadual 4.10	Kesahan Diskriminan (<i>Fornell-Lacker</i>) (Pembayar)	80
Jadual 4.11	Kesahan Diskriminan (<i>Fornell-Lacker</i>) (Penerima)	80
Jadual 4.12	Kesahan Diskriminan (<i>Cross-Loading</i>) (Pembayar)	81
Jadual 4.13	Kesahan Diskriminan (<i>Cross-Loading</i>) (Penerima)	82
Jadual 4.14	Keputusan PLS-MGA	85
Jadual 4.15	Nilai f^2 , R^2 dan Q^2	85

SENARAI RAJAH

Rajah 3.1	Kerangka Teoritikal	40
Rajah 4.1	Model Pengukuran PLS-MGA	78
Rajah 4.2	Model Struktural PLS-MGA	84
Rajah 5.1	Sumbangan Teori dan Praktikal	93



SENARAI SINGKATAN

LHDN	Lembaga Hasil Dalam Negeri
MAIN	Majlis Agama Islam Negeri
PERKIM	Pertubuhan Kebajikan Islam Malaysia
KWSP	Kumpulan Wang Simpanan Pekerja
BAZNAZ	Badan Amil Zakat Nasional



UUM
Universiti Utara Malaysia

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Institusi zakat boleh dikategorikan sebagai sebuah organisasi yang tidak berorientasikan keuntungan. Organisasi yang tidak berorientasikan keuntungan merujuk kepada persatuan, badan amal, koperasi, atau mana-mana organisasi sukarela yang ditubuhkan untuk tujuan perkembangan budaya, pendidikan, agama, profesional, atau menyampaikan perkhidmatan awam (businessdictionary.com, n.d.). Umumnya, institusi zakat merupakan badan amal yang bertujuan untuk membantu perkembangan agama melalui penyediaan perkhidmatan awam (e.g. insentif pendidikan, bantuan kemiskinan, etc.) khusus kepada umat Islam. Di Malaysia, institusi zakat ditakrifkan sebagai sebuah institusi kewangan di bawah pentadbiran Majlis Agama Islam Negeri (MAIN) yang bertanggungjawab atas segala urusan pungutan dan agihan zakat (i.e. zakat fitrah dan zakat harta) (Ishak, 2008).

Penubuhan institusi zakat bukanlah suatu kemestian bagi setiap pentadbiran negeri atau negara, tetapi dengan adanya institusi ini operasi pungutan dan pengagihan dana zakat dapat dilaksanakan dengan lebih sistematik. Pungutan dan pengagihan dana zakat yang sistematik dapat memastikan keadilan serta kestabilan sosial dan ekonomi dalam kalangan umat Islam (Abdul Lateff, Palil, & Hassan, 2014). Penubuhan institusi zakat juga menjadikan sistem pengurusan dana zakat lebih profesional dan moden dengan penerapan nilai-nilai korporat yang meningkatkan kecekapan pengurusan dana zakat sekaligus memartabatkan imej Islam (Makhtar & Abdul Wahab, 2010).

RUJUKAN

- Ab Ghani, A. M., & Mansor, F. (2006). *Dimensi pengurusan Islam: Mengurus kerja dan mengurus modal insan*. Kuala Lumpur, Malaysia: Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya.
- Abd Rashid, M., Hairudin, H., Wahid, H., & Ahmad, S. (2015). *Analisis faktor penentu kualiti perkhidmatan pengurusan zakat: Kajian terhadap Lembaga Zakat Selangor (LZS) di Sepang*. Paper presented at the eProsiding Seminar Fiqh Semasa (SeFis) 2015, Selangor, Malaysia.
- Abdul Lateff, E. E., Palil, M. R., & Hassan, M. S. (2014). Prestasi Kecekapan Agihan Kewangan dan Bukan Kewangan di Kalangan Institusi Zakat di Malaysia. *Jurnal Ekonomi Malaysia*, 48(2), 51-60.
- Abdul Wahab, A., & Borhan, J. T. (2014). Faktor penentu pembayaran zakat oleh entiti perniagaan di Malaysia: Satu tinjauan Teori. *Jurnal Syariah*, 22(3), 295-322.
- Abdullah, F. (2005). HEdPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. *Quality Assurance in education*, 13(4), 305-328.
- Abu Bakar, M., & Abd. Ghani, A. (2011). Towards achieving the quality of life in the management of zakat distribution to the rightful recipients (the poor and needy). *International Journal of Business and Social Science*, 2(4).
- Ahmad, I., & Main, M. (2013, September 28th). *Kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kutipan zakat dalam era Gen-Y*. Paper presented at the Seminar Pembangunan Modal Insan 2013, Kelantan, Malaysia.
- Ahmad, S., Wahid, H., & Mohamad, A. (2006). Pensiwaan institusi zakat dan kesannya terhadap pembayaran secara formal di Malaysia. *International Journal of Management Studies (IJMS)*, 13(2), 175-196.
- Al-Zuhayli, W. (1995). Al-Fiqh, cetakan kedua. *Damaskus: Dar al-Fikr*, 1446.
- Ali, A. F. M., Rashid, Z. A., Johari, F., & Aziz, M. R. A. (2015). The effectiveness of Zakat in reducing poverty incident: An analysis in Kelantan, Malaysia. *Asian Social Science*, 11(21), 355.

- Alias, M. R. (2013). Zakat: A catalyst in promoting ummah's development: A Malaysia experience. *Jurnal Pengurusan JAWHAR*, 7(2), 65-110.
- Asubonteng, P., McCleary, K. J., & Swan, J. E. (1996). SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *Journal of Services marketing*, 10(6), 62-81.
- Bakti, I., & Sumaedi, S. (2013). An analysis of library customer loyalty: the role of service quality and customer satisfaction, a case study in Indonesia. *Library Management*, 34(6-7), 397-414.
- Basir, S. A., Che Pa, B., & Sulong, R. H. R. (2009). Prinsip-prinsip Kualiti Ke Arah Melahirkan Usahawan Muslim Yang Berjaya. *Jurnal Syariah*, 17(2), 327-352.
- Bennett, R., & Barkensjo, A. (2005). Relationship quality, relationship marketing, and client perceptions of the levels of service quality of charitable organisations. *International journal of service industry management*, 16(1), 81-106.
- BERNAMA (2012). Pungutan Zakat secara korporat bawa kebaikan. Retrieved from <http://www.themalaysiantimes.com.my/pungutan-zakat-secara-korporat-bawa-kebaikan/>
- Bordens, K. S., & Abbott, B. B. (2002). *Research design and methods: A process approach*: McGraw-Hill.
- businessdictionary.com. (n.d.). non profit organization (NPO). *Online Business Dictionary - BusinessDictionary.com*. Retrieved from Read <http://www.businessdictionary.com/definition/non-profit-organization-NPO.html>
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of marketing*, 30(1), 8-32.
- Byrne, B. M. (2016). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming*. Abingdon, UK: Routledge.
- Cappelleri, J. C., Darlington, R. B., & Trochim, W. M. (1994). Power analysis of cutoff-based randomized clinical trials. *Evaluation Review*, 18(2), 141-152.
- Cavana, R. Y., Delahaye, B. L., & Sekaran, U. (2001). *Applied business research: Qualitative and quantitative methods*: John Wiley & Sons Australia.

- Cengiz, E. (2010). Measuring customer satisfaction: Must or Not? *Deniz Bilimleri ve Mühendisliği Dergisi*, 6(2).
- Chua, Y. P. (2011). *Kaedah dan statistik penyelidikan: Kaedah penyelidikan*: McGraw-Hill Education.
- Clemes, M. D., Gan, C. E., & Kao, T.-H. (2008). University student satisfaction: An empirical analysis. *Journal of Marketing for Higher Education*, 17(2), 292-325.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* Hillsdale, New Jersey: Lawrence Earlbaum Associates.
- Cooper, D., & Schindler, P. (2003). *Business Research Methods* (8 th edn.) McGrawHill: New York.
- Creswell, J. W. (2002). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative*: Prentice Hall Upper Saddle River, NJ.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *the Journal of Marketing*, 55-68.
- Duan, H. (2010). A survey of non-profit organizations evaluation methods. *Asian Social Science*, 6(8), 30.
- Duarte, P. A. O., & Raposo, M. L. B. (2010). A PLS model to study brand preference: An application to the mobile phone market *Handbook of partial least squares* (pp. 449-485): Springer.
- Edmondson, A. C., & McManus, S. E. (2007). Methodological fit in management field research. *Academy of management review*, 32(4), 1246-1264.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1-4.
- Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A. (2009). G* Power Version 3.1.7 [computer software].

- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. *Journal of marketing research*, 382-388.
- Garson, G. D. (2016). *Partial least squares: Regression and path modeling* (2016 Edition ed.). North Carolina, USA: Statistical Publishing Associates.
- Ghani, E. K., Said, J., & Syed Yusuf, S. N. (2012). Service quality performance measurement tool in Islamic non-profit organisation: An urgent need. *International Business and Management*, 5(2), 71-75.
- Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. (1994). Service quality: concepts and models. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9), 43-66.
- Green, S. B., & Yang, Y. (2009). Reliability of summed item scores using structural equation modeling: An alternative to coefficient alpha. *Psychometrika*, 74(1), 155-167.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- Gustafsson, A., Johnson, M. D., & Roos, I. (2005). The effects of customer satisfaction, relationship commitment dimensions, and triggers on customer retention. *Journal of marketing*, 69(4), 210-218.
- Hahn, E. D., & Ang, S. H. (2017). From the editors: New directions in the reporting of statistical results in the Journal of World Business: Elsevier.
- Hair Jr, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (Vol. 7). New Jersey, USA: Pearson Upper Saddle River.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*: Sage Publications.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). California, USA: SAGE Publications.
- Hanif, M., Hafeez, S., & Riaz, A. (2010). Factors affecting customer satisfaction. *International research journal of finance and economics*, 60(1), 44-52.

- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing *New challenges to international marketing* (pp. 277-319): Emerald Group Publishing Limited.
- Hernon, P., & Nitecki, D. A. (2001). Service quality: A concept not fully explored.
- Herstein, R., & Gamliel, E. (2006). The role of private branding in improving service quality. *Managing Service Quality: An International Journal*, 16(3), 306-319.
- Huang, L., Yang, Z., & Hampton, G. M. (2013). Assessing customer satisfaction with non-profit organizations: Evidence from higher education.
- Hussain, M., Hairi, M., & Saad, R. A. J. (2012). Ketelusan di dalam tadbir urus institusi zakat.
- Iacobucci, D., Ostrom, A., & Grayson, K. (1995). Distinguishing service quality and customer satisfaction: the voice of the consumer. *Journal of consumer psychology*, 4(3), 277-303.
- Ishak, N. H. (2008). Institusi pengurusan zakat di Malaysia. Retrieved from <http://nhzakatharta.blogspot.com/2008/10/institusi-pengurusan-zakat.html>
- Johari, M. N. S. (2013). Penentuan zakat perniagaan di kalangan usahawan di Malaysia. *Jurnal Pengurusan JAWHAR*, 7(2), 17-38.
- Jones, J. L., & Shandiz, M. (2015). Service quality expectations: Exploring the importance of SERVQUAL dimensions from different nonprofit constituent groups. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 27(1), 48-69.
- Kamil, M. (2002). *Gelagat kepatuhan zakat pendapatan gaji di kalangan kakitangan awam persekutuan Negeri Kedah*. Universiti Utara Malaysia.
- Kano, N. (1984). Attractive quality and must-be quality. *Hinshitsu (Quality, The Journal of Japanese Society for Quality Control)*, 14, 39-48.
- Kock, N. (2015). Common method bias in PLS-SEM: A full collinearity assessment approach. *International Journal of e-Collaboration (IJeC)*, 11(4), 1-10.
- Kock, N., & Gaskins, L. (2014). The mediating role of voice and accountability in the relationship between Internet diffusion and government corruption in Latin

America and Sub-Saharan Africa. *Information Technology for Development*, 20(1), 23-43.

Kock, N., & Lynn, G. (2012). Lateral collinearity and misleading results in variance-based SEM: An illustration and recommendations.

Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., & Wong, V. (1996). Principles of all Marketing: The European Edition: Prentice-Hall International, Hemel Hempstead.

Kotrlik, J., & Higgins, C. (2001). Organizational research: Determining appropriate sample size in survey research appropriate sample size in survey research. *Information technology, learning, and performance journal*, 19(1), 43.

Kumar, M., Tat Kee, F., & Charles, V. (2010). Comparative evaluation of critical factors in delivering service quality of banks: An application of dominance analysis in modified SERVQUAL model. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27(3), 351-377.

Lewis, B. R., & Mitchell, V. W. (1990). Defining and measuring the quality of customer service. *Marketing intelligence & planning*, 8(6), 11-17.

Lubis, M., Yaacob, N. I., Omar, Y., Dahlan, A., & Rahman, A. (2011). *Enhancement of zakat distribution management system: case study in Malaysia*. Paper presented at the International Management Conference 2011 Proceedings.

Makhtar, A. S., & Abdul Wahab, A. (2010). *Pengurusan zakat di negeri Selangor: Isu dan cabaran*. Paper presented at the Konvensyen Kebangsaan Perancangan dan Pengurusan Harta Dalam Islam 2010, Selangor, Malaysia.

Mohd Shazilli, M. S., Sa'adon, N. I., Ibrahim, R., Abdul Rahim, M., & Ambali, A. R. (2012, September 23rd-26th). *Good governance in zakat distribution: Perceptions of zakat recipients at Kota Tinggi, Johor*. Paper presented at the 2012 IEEE Symposium on Business, Engineering and Industrial Applications (ISBEIA), Bandung, Indonesia.

Namkung, Y., & Jang, S. (2007). Does food quality really matter in restaurants? Its impact on customer satisfaction and behavioral intentions. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31(3), 387-409.

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 460-469.

- Omar, W. L. O. W. (1996). *Pengurusan Islam abad ke-21*: Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Osman, I., Ali, H., Zainuddin, A., Rashid, W. E. W., & Jusoff, K. (2009). Customers satisfaction in Malaysian Islamic banking. *International Journal of Economics and Finance*, 1(1), 197.
- Othman, A., & Owen, L. (2001). Adopting and measuring customer service quality (SQ) in Islamic banks: a case study in Kuwait finance house. *international journal of Islamic financial services*, 3(1), 1-26.
- Pahlevan Sharif, S., & Mirzaee, S. (2010). Comparison between Muslims' and Non-Muslims' Satisfaction Towards Islamic Banks in Malaysia by Using SERVQUAL and CARTER Model.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *the Journal of Marketing*, 41-50.
- Pematasari, C., & Huda, N. (2015). Analysis of the effects of zakat collecting institutions' service quality on muzakis' loyalty. *Journal of Islamic Economics, Banking and Finance*, 113(3281), 1-18.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of applied psychology*, 88(5), 879.
- Raja Ahmad, R. A., Othman, A. M. A., & Salleh, M. S. (2015). Assessing the satisfaction level of zakat recipients towards zakat management. *Procedia Economics and Finance*, 31, 140-151.
- Ramayah, T., Yeap, J., Ahmad, N. H., Halim, H. A., & Rahman, S. A. (2017). Testing a confirmatory model of facebook usage in smartpls using consistent PLS. *International Journal of Business and Innovation*, 3(2), 1-14.
- Ramli, N., Run, C. S., & Idris, F. (2009). Kajian Kepuasan Pelanggan Perpustakaan Universiti Awan di Malaysia. *Jurnal Pengurusan (UKM Journal of Management)*, 28.
- Raven, P., & Welsh, D. H. (2004). An exploratory study of influences on retail service quality: a focus on Kuwait and Lebanon. *Journal of Services marketing*, 18(3), 198-214.

- Raykov, T. (2001). Bias of coefficient afor fixed congeneric measures with correlated errors. *Applied psychological measurement*, 25(1), 69-76.
- Reinartz, W., Haenlein, M., & Henseler, J. (2009). An empirical comparison of the efficacy of covariance-based and variance-based SEM. *International Journal of research in Marketing*, 26(4), 332-344.
- Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J.-M. (2015). SmartPLS 3. Retrieved from <http://www.smartpls.com>
- Ryu, K., Lee, H.-R., & Gon Kim, W. (2012). The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(2), 200-223.
- Said, J., Ghani, E. K., Zawawi, S. N. H., & Syed Yusof, S. N. (2012). Composite performance measurement for Zakat organisations. *British Journal of Economics, Finance and Management Sciences*, 4(1), 50-60.
- Salkind, N. J., & Rainwater, T. (2003). *Exploring research*: Prentice Hall Upper Saddle River, NJ.
- Sapnas, K. G., & Zeller, R. A. (2002). Minimizing sample size when using exploratory factor analysis for measurement. *Journal of nursing measurement*, 10(2), 135-154.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research methods for business: A skill building approach*. .
- Seth, N., Deshmukh, S., & Vrat, P. (2005). Service quality models: a review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913-949.
- Shafie, S., Azmi, W. N. W., & Haron, S. (2004). Adopting and measuring customer service quality in Islamic banks. *Journal of Muamalat and Islamic Finance Research*, 1(1), 1-12.
- Shakri, A. K., Razak, M. I. M., Hussin, H., Mahmud, Z., Ahmad, N. Z. A., & Sakarji, S. R. (2015). Overview of service quality provided by Jabatan Agama Islam Wilayah Persekutuan in Malaysia. *International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom* 3(3)

- Soto-Acosta, P., Popa, S., & Palacios-Marqués, D. (2016). E-business, organizational innovation and firm performance in manufacturing SMEs: an empirical study in Spain. *Technological and Economic Development of Economy*, 22(6), 885-904.
- statistics.laerd.com. (n.d.). Mann-Whitney U Test using SPSS statistics. Retrieved from <https://statistics.laerd.com/spss-tutorials/mann-whitney-u-test-using-spss-statistics.php>
- statisticsshowto.com. (n.d.). Comparison of means. *Inferential Statistics*. Retrieved from <http://www.statisticsshowto.com/comparison-of-means/>
- Sullivan, G. M., & Feinn, R. (2012). Using effect size—or why the P value is not enough. *Journal of graduate medical education*, 4(3), 279-282.
- Susetiyana, H. (2009). *Analisis loyalitas pelanggan pada industri airfreight forwarder dengan menggunakan structural equation modeling (SEM)*. Universitas Indonesia. Fakultas Teknik.
- Tahir, I. M., & Abubakar, N. (2007). Service quality gap and customers' satisfactions of commercial banks in Malaysia. *International Review of Business Research Papers*, 3(4), 327-336.
- Uyar, A., & Kuzey, C. (2016). Does management accounting mediate the relationship between cost system design and performance? *Advances in accounting*, 35, 170-176.
- Voss, C. (1985). *Operations management in service industries and the public sector: text and cases*: John Wiley & Sons Inc.
- Wahab, N. A., Rahman, A., & Rahim, A. (2012). Efficiency of Zakat Institutions In Malaysia: An Application of Data Envelopment Analysis. *Journal of Economic Cooperation & Development*, 33(1).
- Wahid, H., Ahmad, S., & Kader, R. A. (2009). Pengagihan zakat oleh institusi zakat di Malaysia: Mengapa masyarakat Islam tidak berpuas hati? *Jurnal Syariah*, 17(1), 89-112.
- Wajdi Dusuki, A., & Irwani Abdullah, N. (2007). Why do Malaysian customers patronise Islamic banks? *International Journal of Bank Marketing*, 25(3), 142-160.

- Wang, I.-M., & Shieh, C.-J. (2006). The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCUC library. *Journal of Information and optimization Sciences*, 27(1), 193-209.
- Wen, D., & Ding, Y. (2005). Formulation of nanofluids for natural convective heat transfer applications. *International Journal of Heat and Fluid Flow*, 26(6), 855-864.
- Williams, M., & Vogt, W. P. (2011). *The SAGE handbook of innovation in social research methods*: Sage Publications.
- Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2012). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*: McGraw Hill.



LAMPIRAN A

Keputusan ujian MICOM

Konstruk	Configural invariance	Compositional invariance (correlation=1)		Partial measurement invariance established	Equal mean value		Equal variance		Full measurement
		C=1	confident interval		differences	Confident interval	differences	Confident interval	
Kebolehpercayaan	Ya	0.998	[0.994, 1.000]	Ya	-0.406	[-0.188, 0.187]	0.405	[-0.247, 0.251]	Tidak
Kemudahan	Ya	0.996	[0.988, 1.000]	Ya	-0.251	[-0.194, 0.199]	0.258	[-0.253, 0.262]	Tidak
Layanan	Ya	0.998	[0.996, 1.000]	Ya	-0.312	[-0.188, 0.197]	0.374	[-0.247, 0.248]	Tidak
Tindak balas	Ya	0.999	[0.998, 1.000]	Ya	-0.254	[-0.182, 0.191]	0.471	[-0.276, 0.256]	Tidak
Kepatuhan	Ya	0.999	[0.998, 1.000]	Ya	-0.317	[-0.187, 0.184]	0.276	[-0.262, 0.257]	Tidak
kepuasan	Ya	0.999	[0.996, 1.000]	Ya	-0.339	[-0.188, 0.189]	0.302	[-0.272, 0.270]	Tidak

LAMPIRAN B

KUALITI PERKHIDMATAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM INSTITUSI ZAKAT: KAJIAN DI NEGERI KEDAH



Assalamualaikum w.t.h.,

Responden yang dihormati,

Tujuan kajiselidik ini dijalankan adalah untuk mendapatkan maklumat mengenai persepsi anda terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh cawangan zakat di tempat anda.

Soalan kajiselidik ini terbahagi kepada dua (3) bahagian:

Bahagian A: Demografi

Bahagian B: Persepsi mengenai kualiti perkhidmatan Pejabat Zakat

Bahagian C: Kepuasan Pelanggan

Kerjasama anda dalam menjayakan kajiselidik ini amatlah diharapkan dalam memastikan kejayaan kajian ini dan didahului dengan ucapan terima kasih.

TERIMA KASIH.

Bahagian A: Demografi Responden Pembayar Zakat

Sila jawab semua soalan berikut di tempat kosong yang disediakan.

1. Umur: _____

2. Jantina: Lelaki / Perempuan

3. Taraf perkahwinan: Bujang / Berkahwin / Duda atau Janda

4. Pekerjaan: Sila tandakan (X) di ruang yang berkenaan.

Kumpulan Pengurusan & Profesional	
Bukan Kumpulan Pengurusan & Profesional	

5. Kaedah pembayaran zakat: Sila tandakan (X) di ruang yang berkenaan.

Potongan gaji	
Atas talian (cth: kad kredit, kiosk dll)	
Bayar di Pejabat Zakat	
Bayar terus kepada <i>asnaf</i> (penerima zakat)	

6. Jenis zakat dibayar: Sila tandakan (X) di ruang yang berkenaan.

Zakat Pendapatan	
Zakat Perniagaan	
Zakat Wang Simpanan	
Zakat Saham	
Zakat KWSP	
Zakat Emas	
Zakat Perak	
Zakat Pertanian	
Zakat Ternakan	

Bahagian B: Persepsi Mengenai Kualiti Perkhidmatan Pejabat Zakat

Soalan berikut adalah bertujuan untuk mendapatkan persepsi tentang kualiti perkhidmatan pejabat zakat di cawangan anda. Sila tandakan (X) di bahagian yang menggambarkan tahap kepuasan anda terhadap perkhidmatan yang diberikan.

A. Kebolehpercayaan: Keupayaan untuk melaksanakan perkhidmatan yang boleh dipercayai dan tepat.						
Bil	Soalan	Sangat tidak berpuas hati	Tidak berpuas hati	Tidak pasti	Berpuas hati	Sangat berpuas hati
1.	Kakitangan Pejabat Zakat mempunyai pengetahuan yang luas tentang zakat					
2.	Pejabat Zakat menyediakan kemudahan pembayaran zakat atas talian					
3.	Kakitangan Pejabat Zakat memberi maklumat yang tepat dan jelas.					
4.	Kakitangan sentiasa bersedia memberikan perkhidmatan yang diperlukan					
5.	Pejabat Zakat sering mengadakan program dan aktiviti untuk meningkatkan kesedaran membayar zakat					
6.	Kakitangan Pejabat Zakat sentiasa berpakaian kemas dan berketrampilan					

B. Kemudahan: Wujudnya kemudahan fizikal, peralatan, kakitangan dan bahan komunikasi.						
Bil	Soalan	Sangat tidak berpuas hati	Tidak berpuas hati	Tidak pasti	Berpuas hati	Sangat berpuas hati
1.	Kemudahan yang disediakan di Pejabat Zakat mengambilkira keperluan warga emas dan OKU					
2.	Tempoh operasi Pejabat Zakat adalah memuaskan					
3.	Jumlah kaunter yang disediakan adalah mencukupi					

4.	Pembayar perlu mengisi pelbagai borang pembayaran zakat					
5.	Pejabat Zakat menyediakan maklumat yang mencukupi tentang pembayaran zakat					
6.	Pejabat Zakat mudah dikunjungi					
7.	Pejabat Zakat membenarkan saya memilih asnaf (penerima zakat) yang ingin saya bantu					

C. Layanan: Prihatin, memberikan perhatian secara individu dan menjaga kerahsiaan pelanggan

Bil	Soalan	Sangat tidak berpuas hati	Tidak berpuas hati	Tidak pasti	Berpuas hati	Sangat berpuas hati
1.	Kakitangan menyimpan segala maklumat pembayar zakat dengan baik					
2.	Pejabat Zakat memberi motivasi berkesan kepada pembayar zakat					
3.	Kakitangan bersedia memberi layanan melalui telefon					
4.	Tempoh berurusan di kaunter adalah bersesuaian.					
5.	Kakitangan menggunakan bahasa yang sopan dan menghormati pelanggan					
6.	Kakitangan Pejabat Zakat sentiasa memberi sepenuh perhatian kepada pelanggan semasa berurusan					

D. Tindakbalas: Kesiapan untuk membantu pelanggan dan menyediakan perkhidmatan dengan yang cepat.

Bil	Soalan	Sangat tidak berpuas hati	Tidak berpuas hati	Tidak pasti	Berpuas hati	Sangat berpuas hati
1.	Maklumbalas yang diberikan oleh kakitangan Pejabat Zakat adalah tepat dan segera					
2.	Kakitangan bersedia menerima pandangan atau kritikan daripada pelanggan					
3.	Kakitangan berkemahiran dan cekap					

	dalam menjalankan tugas					
4.	Kakitangan berusaha untuk memudahkan urusan pelanggan					
5.	Kakitangan selalu memberi bantuan kepada pelanggan apabila diperlukan					
6.	Sebarang masalah yang dihadapi oleh pelanggan diselesaikan dengan cepat dan tepat					

E. Kepatuhan: Keupayaan untuk mematuhi undang-undang dan beroperasi dibawah prinsip perbankan dan ekonomi Islam

Bil	Soalan	Sangat tidak berpuas hati	Tidak berpuas hati	Tidak pasti	Berpuas hati	Sangat berpuas hati
1.	Kakitangan berusaha menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan					
2.	Pejabat Zakat mematuhi Piagam Pelanggan yang ditetapkan					
3.	Amil yang dilantik melaksanakan tugas dengan berkesan					
4.	Potongan zakat dilakukan secara adil					
5.	Kakitangan Pejabat Zakat mengamalkan etika kerja Islam					
6.	Program dan aktiviti yang dilaksanakan oleh Pejabat Zakat adalah mengikut kehendak Islam.					
7.	Pelaburan yang dilakukan oleh Pejabat Zakat adalah patuh syariah					

Bahagian C : Sila berikan penilaian perkhidmatan pejabat zakat di cawangan anda yang menggambarkan tahap kepuasan anda.

Kepuasan Pelanggan : Penilaian keseluruhan terhadap perkhidmatan, keperibadian dan kualiti perkhidmatan yang disediakan.

	Sangat tidak berpuas hati	Tidak berpuas hati	Tidak pasti	Berpuas hati	Sangat berpuas hati
Secara keseluruhan, perkhidmatan yang disediakan oleh Pejabat Zakat adalah memuaskan.					
Saya berpuas hati dengan keperibadian (tingkah laku, sikap					

dan budaya) kakitangan pejabat zakat.					
Saya berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pejabat zakat.					



UUM
 Universiti Utara Malaysia

KUALITI PERKHIDMATAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM INSTITUSI ZAKAT: KAJIAN DI NEGERI KEDAH



Assalamualaikum w.t.h.,

Responden yang dihormati,

Tujuan kajiselidik ini dijalankan adalah untuk mendapatkan maklumat mengenai persepsi anda terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh cawangan zakat di tempat anda.

Soalan kajiselidik ini terbahagi kepada dua (3) bahagian:

Bahagian A: Demografi

Bahagian B: Persepsi mengenai kualiti perkhidmatan Pejabat Zakat

Bahagian C: Kepuasan Pelanggan

Kerjasama anda dalam menjayakan kajiselidik ini amatlah diharapkan dalam memastikan kejayaan kajian ini dan didahului dengan ucapan terima kasih.

TERIMA KASIH.

Bahagian A: Demografi Responden Penerima Zakat

Sila jawab semua soalan berikut di tempat kosong yang disediakan.

7. Umur: _____
8. Jantina: _____
9. Taraf perkahwinan: _____
10. Pekerjaan: _____
11. Tempoh telah menerima zakat: _____
12. Jumlah penerimaan zakat setahun: _____
13. Kaedah penerimaan zakat:

Pejabat Zakat	
Rumah/masjid	

14. Bentuk bantuan diterima:

Wang tunai	
Barang keperluan dapur	
Lain-lain (Sila nyatakan):	



UUM
Universiti Utara Malaysia

Bahagian B: Persepsi mengenai kualiti perkhidmatan Pejabat Zakat

Soalan berikut adalah bertujuan untuk mendapatkan persepsi anda tentang kualiti perkhidmatan pejabat zakat di cawangan anda. Sila tandakan X di bahagian yang menggambarkan tahap kepuasan anda terhadap perkhidmatan yang diberikan.

A. Kebolehpercayaan: Keupayaan untuk melaksanakan perkhidmatan yang boleh dipercayai dan tepat.						
Bil	Soalan	Sangat tidak berpuas hati	Tidak berpuas hati	Tidak pasti	Berpuas hati	Sangat berpuas hati
1.	Kakitangan Pejabat Zakat mempunyai pengetahuan yang luas tentang zakat					
2.	Kakitangan Pejabat Zakat sering membuat pemantauan susulan ke atas penerima zakat					
3.	Kakitangan Pejabat Zakat memberi maklumat yang tepat dan jelas.					
4.	Kakitangan sentiasa bersedia memberikan perkhidmatan yang diperlukan					
5.	Pejabat Zakat menyediakan kemudahan agihan zakat di lokasi penerima					
6.	Kakitangan Pejabat Zakat sentiasa berpakaian kemas dan berketrampilan					

B. Kemudahan: Wujudnya kemudahan fizikal, peralatan, kakitangan dan bahan komunikasi.

Bil	Soalan	Sangat tidak berpuas hati	Tidak berpuas hati	Tidak pasti	Berpuas hati	Sangat berpuas hati
1.	Kemudahan yang disediakan di Pejabat Zakat mengambilkira keperluan warga emas dan OKU					
2.	Tempoh operasi Pejabat Zakat adalah memuaskan					
3.	Jumlah kaunter yang disediakan adalah mencukupi					
4.	Proses permohonan bantuan zakat adalah sukar					
5.	Pejabat Zakat menyediakan maklumat yang mencukupi tentang permohonan bantuan zakat					
6.	Pejabat Zakat mudah dikunjungi					

C. Layanan: Prihatin, memberikan perhatian secara individu dan menjaga kerahsiaan pelanggan

Bil	Soalan	Sangat tidak berpuas hati	Tidak berpuas hati	Tidak pasti	Berpuas hati	Sangat berpuas hati
1.	Kakitangan menyimpan segala maklumat penerima zakat dengan baik					
2.	Pejabat Zakat memberi motivasi berkesan kepada penerima zakat					
3.	Kakitangan bersedia memberi layanan melalui telefon					
4.	Tempoh berurusan di kaunter adalah bersesuaian.					
5.	Kakitangan menggunakan bahasa yang sopan dan menghormati pelanggan					
6.	Kakitangan Pejabat Zakat sentiasa memberi sepenuh perhatian kepada pelanggan semasa berurusan					

D. Tindakbalas: Kesiapan untuk membantu pelanggan dan menyediakan perkhidmatan dengan yang cepat.

Bil	Soalan	Sangat tidak berpuas hati	Tidak berpuas hati	Tidak pasti	Berpuas hati	Sangat berpuas hati
1.	Maklumbalas yang diberikan oleh kakitangan Pejabat Zakat adalah tepat dan segera					
2.	Kakitangan bersedia menerima pandangan atau kritikan daripada pelanggan					
3.	Kakitangan berkemahiran dan cekap dalam menjalankan tugas					
4.	Kakitangan berusaha untuk memudahkan urusan pelanggan					
5.	Kakitangan selalu memberi bantuan kepada pelanggan apabila diperlukan					
6.	Sebarang masalah yang dihadapi oleh pelanggan diselesaikan dengan cepat dan tepat					

E. Kepatuhan: Keupayaan untuk mematuhi undang-undang dan beroperasi dibawah prinsip perbankan dan ekonomi Islam

Bil	Soalan	Sangat tidak berpuas hati	Tidak berpuas hati	Tidak pasti	Berpuas hati	Sangat berpuas hati
1.	Kakitangan berusaha menyelesaikan urusan mengikut tempoh yang dijanjikan					
2.	Bantuan zakat yang diterima adalah sama seperti yang diluluskan oleh Pejabat Zakat					
3.	Amil yang dilantik melaksanakan tugas dengan berkesan					
4.	Agihan zakat dilakukan secara adil					
5.	Kakitangan Pejabat Zakat mengamalkan etika kerja Islam					
6.	Program dan aktiviti yang dilaksanakan oleh Pejabat Zakat adalah mengikut kehendak Islam.					

Bahagian C : Sila berikan penilaian perkhidmatan pejabat zakat di cawangan anda yang menggambarkan tahap kepuasan anda.

Kepuasan Pelanggan : Penilaian keseluruhan terhadap perkhidmatan, keperibadian dan kualiti perkhidmatan yang disediakan.					
	Sangat tidak berpuas hati	Tidak berpuas hati	Tidak pasti	Berpuas hati	Sangat berpuas hati
1. Secara keseluruhan, perkhidmatan yang disediakan oleh Pejabat Zakat adalah memuaskan.					
2. Saya berpuas hati dengan keperibadian (tingkah laku, sikap dan budaya) kakitangan pejabat zakat.					
3. Saya berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pejabat zakat.					



UUM
Universiti Utara Malaysia